



Diagnóstico

Programa Presupuestal: Gobierno Cercano y Honesto.

Objetivo: Contribuir al fortalecimiento de la confianza ciudadana en el gobierno municipal mediante una gestión transparente, eficiente y cercana que atienda las necesidades de la población.

Unidad Administrativa Responsable: Despacho de Presidencia.

Alineación al Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027

Acuerdo 1: Gobierno honesto, eficiente, cercano y en paz

Objetivo estratégico 1.1.: Fomentar la participación ciudadana en el municipio de Metepec, a través de canales de comunicación accesibles y efectivos para fortalecer el vínculo entre el gobierno y la población.

1. Antecedentes del problema público

El derecho de la ciudadanía a ser escuchada, atendida y debidamente informada sobre las acciones de gobierno es un componente esencial de la democracia local y la gobernanza efectiva. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 115 la autonomía de los municipios para gestionar asuntos de interés local, incluyendo mecanismos de participación, atención ciudadana y rendición de cuentas.

A nivel estatal, la Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Hidalgo y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo establecen disposiciones específicas para garantizar que los gobiernos municipales cuenten con canales formales de recepción de solicitudes, consultas, quejas y peticiones, así como estrategias de comunicación clara y oportuna de las acciones gubernamentales.

El Plan Estatal de Desarrollo 2022-2028 reconoce como prioridad fortalecer los canales de diálogo directo con la población, reforzar la atención ciudadana y optimizar la difusión de la información gubernamental para elevar la confianza en las instituciones públicas.

En este contexto, el Municipio de Metepec, Hidalgo, enfrenta el reto de construir una relación de cercanía y retroalimentación constante con su población, garantizando que las demandas y solicitudes de la ciudadanía sean escuchadas, gestionadas y respondidas de manera eficaz, y que la información sobre programas, obras, apoyos y decisiones del gobierno municipal se difunda de forma clara, accesible y verificada.

2. Definición del problema público

El gobierno municipal de Metepec presenta limitaciones institucionales en los mecanismos de atención a las solicitudes ciudadanas y en los canales de comunicación estratégica para mantener una relación cercana, permanente y efectiva con la población, así como para difundir de manera clara, oportuna y accesible sus acciones de gobierno.

3. Estado actual del problema público

Actualmente, el Municipio de Metepec cuenta con áreas básicas de atención a la ciudadanía a través de ventanillas físicas instaladas en la presidencia municipal. Sin embargo, según el Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales (CNGMDT) 2021, Metepec no dispone de una unidad especializada ni de un protocolo integral para la gestión sistemática de solicitudes ciudadanas.

De acuerdo con la Cuenta Pública Municipal 2022, no existe presupuesto etiquetado para plataformas de gestión digital ciudadana ni para estrategias de comunicación social de amplio alcance. Las redes sociales oficiales funcionan de forma reactiva, limitándose a publicar eventos o comunicados generales sin establecer espacios de diálogo digital, encuestas o consultas interactivas.

A nivel estatal, el Plan Estatal de Desarrollo Hidalgo 2022-2028 identifica como desafío recurrente en municipios de menor población la falta de profesionalización de personal en comunicación social y la carencia de equipos o canales multimedios que permitan diversificar los mensajes y hacerlos llegar de forma efectiva a toda la población, en especial a comunidades rurales o con acceso limitado a internet.

En el caso de Metepec, esta carencia se traduce en rezagos en la atención eficiente de solicitudes ciudadanas, duplicidad de gestiones y baja transparencia de la respuesta, lo que debilita la confianza de la población y reduce la percepción de cercanía del gobierno municipal.

4. Evolución del problema público

La evolución del problema público en materia de atención ciudadana y comunicación gubernamental muestra que, en los últimos años, las exigencias sociales hacia los gobiernos municipales han dejado de centrarse exclusivamente en la recepción presencial de solicitudes y se han desplazado hacia la necesidad de contar con canales permanentes de atención, seguimiento, información oportuna, interacción y rendición de cuentas. Esta transformación responde a una ciudadanía que demanda mayor cercanía institucional, transparencia en la gestión y respuestas más ágiles y verificables por parte de sus autoridades.

En el ámbito estatal, la información estadística del INEGI refleja que la apertura de espacios públicos para la participación ciudadana en los municipios de Hidalgo ha tenido un comportamiento irregular en la última década. De acuerdo con la serie 2010-2022, el número de municipios hidalguenses que reportaron este tipo de espacios pasó de 62 en 2010 a 68 en 2012 y 71 en 2014; posteriormente descendió a 49 en 2016, tuvo una recuperación limitada a 52 en 2018, cayó a 36 en 2020 y volvió a incrementarse a 54 en 2022. Esta trayectoria muestra que, aunque existe un reconocimiento creciente de la participación ciudadana como parte de la gestión pública municipal, su consolidación institucional no ha sido homogénea ni sostenida en todos los municipios del estado.

A nivel nacional, los resultados más recientes del Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales muestran que los gobiernos locales han comenzado a diversificar sus mecanismos de interacción con la población, incorporando espacios de participación, consulta y atención más estructurados. Sin embargo, también evidencian que persisten brechas importantes entre municipios, particularmente en aquellos con menores capacidades administrativas, donde la atención ciudadana y la comunicación institucional continúan dependiendo de esquemas tradicionales y de baja sistematización.

En este contexto, el problema público en Metepec puede entenderse como parte de un rezago municipal frente a un entorno en el que la atención ciudadana y la comunicación gubernamental evolucionan hacia modelos más integrales, multicanal y medibles. Mientras en otros municipios del estado se han emitido reglamentos y mecanismos para promover la gobernanza, el gobierno abierto y las plataformas virtuales de participación, en Metepec persiste la necesidad de consolidar instrumentos institucionales equivalentes que permitan fortalecer la cercanía con la población y ordenar la gestión de solicitudes ciudadanas.

Por ello, la evolución del problema no solo se explica por la ausencia de canales suficientes, sino por la necesidad de transitar de una atención tradicional, concentrada en ventanillas físicas y difusión general, hacia un sistema municipal más integral que articule atención ciudadana, seguimiento de peticiones, comunicación estratégica y mecanismos efectivos de retroalimentación con la población.

5. Experiencias de atención

Comunicación Multicanal - Mérida, Yucatán

Mérida implementa estrategias de comunicación segmentadas por colonias y comunidades rurales mediante brigadas informativas, medios comunitarios, cápsulas audiovisuales y redes sociales, asegurando que la población conozca obras, trámites y programas de forma cercana y sencilla.

Sistema de Atención Ciudadana “311” - Chihuahua, Chih.

El Municipio de Chihuahua implementó una línea telefónica 311 complementada con una aplicación móvil y portal web para reportar fallas en servicios, solicitar información y dar seguimiento en tiempo real.

6. Cobertura del problema público

Población o área de enfoque potencial:

Población del Municipio de Metepec.

Población o área de enfoque objetivo:

Población del Municipio de Metepec que presenta necesidades efectivas de atención, gestión, seguimiento o información respecto de trámites, servicios, programas, obras, apoyos y acciones del gobierno municipal, tanto por vía presencial como a través de medios alternos, comunitarios o digitales de comunicación y atención ciudadana.

7. Presupuesto aproximado

\$ 2,009,428.80

8. Fuentes de información consultadas

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo.
- Plan Estatal de Desarrollo Hidalgo 2022-2028: <https://planestataldedesarrollo.hidalgo.gob.mx/>
- CNGMDT 2021, INEGI: <https://www.inegi.org.mx/programas/cngmdtm/>
- Cuenta Pública Municipal 2022, ASEH: <https://aseh.gob.mx/>
- Portales oficiales de Chihuahua y Mérida.
- Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales 2025. Resultados, INEGI: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/cngmd/2025/doc/cngmd_2025_resultados.pdf
- Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza en el Municipio de Pachuca de Soto, Hidalgo: <https://datos.pachuca.gob.mx/sipot/1/PDFS/D42-Reglamento-Participacion-Ciudadana-2023.pdf>